

Indecopi: la pandemia no puede ser justificación para incumplir derechos de padres y alumnos en el servicio escolar privado

- ✓ La institución lanzó la campaña “Checa tu cole”, que promueve el derecho a la información que tienen los padres para elegir el colegio más adecuado para sus hijos, así como la fiscalización orientativa, con el fin de verificar que los proveedores cumplan con sus obligaciones.

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, lanzó la campaña informativa “Checa tu cole” que busca promover el respeto al derecho a la información que tienen los padres de familia para poder identificar y contratar el servicio educativo más adecuado para sus hijos; así como los derechos que los asisten a lo largo del año escolar.

En ese sentido, y considerando las condiciones actuales de la pandemia por la COVID-19, la institución presentó una guía práctica que puede ser descargada desde este enlace (<https://bit.ly/39PPyVJ>). Contiene información relacionada al derecho que tienen los padres de familia a recibir información objetiva, oportuna, veraz y por escrito sobre los tres únicos pagos permitidos (cuota de ingreso, matrícula y pensión mensual). Desde el año pasado, los colegios ya no pueden requerir el pago de cuotas extraordinarias por disposición del Ministerio de Educación.

Asimismo, incluye información sobre las prácticas que se encuentran prohibidas por ley, de qué manera los padres pueden adquirir los útiles escolares, su derecho a presentar reclamos, entre otros.

“Checa tu cole” también incluye una estrategia de fiscalización preventiva en la que padres y madres de familia podrán participar de manera activa, pues pone a su disposición los canales directos para reportar los inconvenientes que podrían afrontar y la autoridad actúe de manera inmediata, propiciando una solución o corrección de la conducta.

Así, los padres de familia podrán escribir al correo electrónico: colegios@indecopi.gob.pe a través del cual podrán reportar de forma anónima, algún hecho irregular o cobro indebido; así como adjuntar los documentos, fotos o cualquier otro medio probatorio que consideren relevante.

Para informar sobre cualquier incidente en los sectores económicos priorizados durante esta emergencia, también puede usar la herramienta ‘Vigilancia Ciudadana’ <https://cutt.ly/jjW4l8m>

3364 colegios privados fiscalizados en pandemia

El Indecopi también informó que desde que se inició la pandemia, hasta diciembre del 2020 realizó un total de 3364 fiscalizaciones orientativas a nivel nacional, mediante las cuales detectó que 668 colegios privados incumplieron con alguna obligación establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en perjuicio de padres de familia y estudiantes.

Algunos de los principales incumplimientos fiscalizados fueron:

- 105 colegios cobraron pensiones pese a no haber prestado el servicio
- 100 cobraron la pensión de manera adelantada
- 46 suspendieron la prestación del servicio educativo por falta de pago de pensiones

- 39 efectuaron cobros de cuotas no autorizadas
- 37 no brindaron información a los padres y madres de familia, sobre las características, condiciones económicas, ventajas, y demás términos y condiciones del producto o servicio.
- 21 no brindaron información sobre la devolución de los útiles escolares
- 18 direccionaron la compra de los útiles, textos escolares y uniformes en la propia institución o en otro establecimiento.

Posteriormente, realizó un seguimiento especial a los colegios privados reportados, corroborando que el 47% (312 colegios) modificaron su conducta subsanando errores, en beneficio de padres y escolares.

Cabe destacar que, precisamente, la información que permitió identificar los colegios a ser fiscalizados fue reportado por los mismos padres de familia a través del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI).

El CEMI recoge la problemática reportada por la ciudadanía sobre las incidencias en sus relaciones de consumo y desde el inicio del estado de emergencia a la fecha, ha recibido un total de 186 287 reportes y consultas, de los cuales 9147 corresponden a la educación básica regular.

El Indecopi vela por el cumplimiento del derecho a la educación de todos ciudadanos consumidores.

Esta información fue brindada durante la conferencia de prensa organizada por el Indecopi, en la que participaron Hania Pérez de Cuéllar, presidenta del Consejo Directivo; Wendy Ledesma, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor; y, Ana Peña, gerenta de Supervisión y Fiscalización.

Lima, 21 de enero de 2021